

## REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin organizacyjny (zwany dalej „**Regulaminem Organizacyjnym**”) został ustanowiony dla podmiotu leczniczego:

**Apimed.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 74 lok. 320, 50-020 Wrocław, wpisanego do rejestru przedsiębiorców – Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0001186155, posiadającego numery REGON: 542319012 i NIP: 8971957609,

zwanego dalej „**Podmiotem Leczniczym**” lub „**Apimed.pl Centrum Medyczne**”.

2. Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w zakładzie leczniczym pod nazwą „**Apimed.pl Centrum Medyczne**”.
3. Podmiot Leczniczy posiada wpis w Rejestrze Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego, w księdze rejestrowej numer **000000293207**.
4. **Apimed.pl Centrum Medyczne działa na podstawie:**
  - a. powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 991 z późn. zm.), zwanej dalej „u.d.l.”,
  - b. wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą,
  - c. niniejszego Regulaminu Organizacyjnego,
  - d. umowy Spółki Apimed.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

#### 5. Zakres Regulaminu Organizacyjnego.

Regulamin Organizacyjny stanowi realizację obowiązku wynikającego z art. 24 ustawy o działalności leczniczej.

Regulamin Organizacyjny określa w szczególności:

- a. firmę (nazwę) podmiotu leczniczego,
- b. cele i zadania podmiotu,
- c. strukturę organizacyjną zakładu leczniczego,
- d. rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych,

- e. miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych (dla telemedycyny – miejsce przebywania lekarzy),
- f. przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych z zapewnieniem odpowiedniej dostępności i jakości tych świadczeń,
- g. organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki współdziałania tych komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu,
- h. warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą,
- i. wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej (zgodnie z art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta),
- j. organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat,
- k. wysokość opłat za świadczenia zdrowotne udzielane odpłatnie,
- l. sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego.

## 6. Definicje pojęć.

- a. **Świadczenie zdrowotne** – wszelkie czynności mające na celu ochronę, ratowanie, przywracanie lub poprawę zdrowia, a także inne czynności medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów prawa regulujących zasady ich wykonywania, realizowane w formie ambulatoryjnej, w tym również z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
- b. **Osoba wykonująca zawód medyczny** – osoba uprawniona zgodnie z odrębnymi przepisami do udzielania świadczeń zdrowotnych lub posiadająca odpowiednie kwalifikacje zawodowe do wykonywania takich świadczeń w określonym zakresie lub dziedzinie medycyny.
- c. **Lekarz** – osoba wykonująca zawód medyczny w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, posiadająca aktualne prawo wykonywania zawodu oraz – w zależności od potrzeb Podmiotu Leczniczego – odpowiednią specjalizację. Lekarz może udzielać świadczeń zdrowotnych zarówno w formie bezpośredniej, jak i z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub łączności, zgodnie z art. 3 ust. 1 i 2a u.d.l.
- d. **Pacjent** – każda osoba, która zgłasza się po udzielenie świadczenia zdrowotnego lub korzysta z niego, w rozumieniu przepisów ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- e. **Konsultacja online** – świadczenie zdrowotne udzielane pacjentowi na odległość przez osobę wykonującą zawód medyczny, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, obejmujące w szczególności zebranie

wywiadu, analizę danych medycznych, postawienie diagnozy, wydanie zaleceń lekarskich, recept, skierowań lub zwolnień lekarskich.

- f. **Usługa e-recepta** – świadczenie zdrowotne polegające na wystawieniu recepty w formie elektronicznej, zgodnie z przepisami prawa, po uprzednim przeprowadzeniu wywiadu medycznego i ocenie zasadności ordynacji leków.
- g. **Usługa e-skierowanie** – świadczenie zdrowotne polegające na wystawieniu skierowania w formie elektronicznej w celu umożliwienia pacjentowi wykonania dalszej diagnostyki, badań lub konsultacji specjalistycznych.
- h. **Usługa e-zwolnienie (e-ZLA)** – świadczenie zdrowotne polegające na wystawieniu zaświadczenia lekarskiego o czasowej niezdolności do pracy, w formie elektronicznej, zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa.
- i. **Promocja zdrowia** – wszelkie działania mające na celu zwiększenie świadomości zdrowotnej oraz umożliwienie osobom i społecznościom wpływu na czynniki determinujące stan zdrowia, w tym wspieranie zdrowego stylu życia oraz warunków sprzyjających zdrowiu.
- j. **Środki komunikacji na odległość** – narzędzia umożliwiające przekazywanie informacji na odległość, w tym systemy teleinformatyczne i systemy łączności, w rozumieniu art. 3 ust. 1 i 2a u.d.l.
- k. **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną** – dokument obowiązujący w Podmiocie Lecznicy, określający zasady świadczenia usług w formie elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną; publikowany na stronie internetowej pod adresem [www.recepty.pl](http://www.recepty.pl).
- l. **Strona internetowa Podmiotu Lecznicy** – oficjalny serwis internetowy prowadzony przez Podmiot Lecznicy pod adresem [www.recepty.pl](http://www.recepty.pl), stanowiący źródło informacji o działalności oraz zasadach świadczenia usług.

## **§ 2. CELE I ZADANIA PODMIOTU LECZNICZEGO**

### **1. Cele Podmiotu Lecznicy:**

- a. Celem Apimed.pl Centrum Medyczne jest prowadzenie działalności leczniczej, w szczególności w formie telemedycznej – tj. świadczeń zdrowotnych na odległość, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności — zgodnie z art. 3 ust. 1 i 2a u.d.l.
- b. Działalność ta ma służyć celom w zakresie ochrony zdrowia: ratowaniu, przywracaniu, poprawie stanu zdrowia pacjentów oraz profilaktyce i promocji zdrowia.

- c. Apimed.pl Centrum Medyczne stawia sobie także za cel edukowanie pacjentów, zwiększanie świadomości zdrowotnej oraz wspieranie działań prewencyjnych zgodnie ze standardami medycznymi i etycznymi.
- d. Celami pomocniczymi są: rozwój systemu telemedycznego, stałe doskonalenie kompetencji personelu medycznego, wdrażanie innowacji technologicznych oraz współpraca z innymi podmiotami medycznymi i instytucjami w zakresie telemedycyny i opieki zdrowotnej.

## **2. Zadania Podmiotu Leczniczego:**

- a. udzielanie indywidualnych porad i konsultacji medycznych przez osoby wykonujące zawód medyczny, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (konsultacje online),
- b. wystawianie e-recept, e-skierowań, e-zwolnień oraz innych dokumentów elektronicznych (np. zleceń na wyroby medyczne), jeżeli zostały przewidziane w organizacji usług,
- c. orzekanie i opiniowanie stanu zdrowia pacjenta, w tym orzekanie o czasowej niezdolności do pracy (zwolnienia), w formie elektronicznej, w granicach dopuszczalnych prawem,
- d. prowadzenie działań z zakresu promocji zdrowia i profilaktyki chorób — w tym inicjowanie kampanii edukacyjnych, akcji profilaktycznych oraz tworzenie materiałów informacyjnych,
- e. edukacja pacjentów — udostępnianie treści edukacyjnych, poradnika zdrowotnego, wskazówek profilaktycznych i instrukcji postępowania, w szczególności w obszarach objętych usługami telemedycznymi,
- f. prowadzenie dokumentacji medycznej pacjentów korzystających ze świadczeń telemedycznych — zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącego dokumentacji medycznej i ochrony danych osobowych,
- g. ciągłe podnoszenie kwalifikacji zawodowych lekarzy i personelu medycznego, w szczególności w obszarze telemedycyny, standardów e-zdrowia i technologii medycznych,
- h. przestrzeganie zasad etyki zawodowej, standardów medycznych oraz wytycznych właściwych towarzystw naukowych,
- i. współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą — w celu zapewnienia ciągłości opieki medycznej, kierowania pacjentów w razie potrzeby do opieki stacjonarnej, współpracy diagnostycznej i konsultacyjnej,
- j. monitorowanie jakości świadczonych usług, analizowanie wyników, gromadzenie i analizowanie danych statystycznych oraz doskonalenie procesu świadczeń zdrowotnych w oparciu o raporty jakości,

- k. wdrażanie nowych technologii, narzędzi telemedycznych oraz rozwiązań informatycznych, które mogą usprawnić proces świadczenia usług medycznych na odległość,
- l. zabezpieczenie techniczne i organizacyjne działania systemów teleinformatycznych używanych do teleporad oraz dokumentacji medycznej, w tym zapewnienie bezpieczeństwa, ciągłości działania i ochrony danych.

### § 3. STRUKTURA ORGANIZACYJNA ZAKŁADU LECZNICZEGO

#### 1. Podmiot Leczniczy i zakład leczniczy:

- a. Podmiotem wykonującym działalność leczniczą jest **Apimed.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, działająca pod nazwą **Apimed.pl Centrum Medyczne**, wpisana do RPWDL pod numerem księgi rejestrowej **000000293207**.
- b. W ramach Podmiotu Leczniczego funkcjonuje zakład leczniczy: „**APIMED.PL CENTRUM MEDYCZNE**”, o profilu ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych (część VI kodów resortowych: **3 – Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne**), udzielający świadczeń **wyłącznie na odległość (telemedycyna)**.
- c. Adres zakładu: **ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 lok. 320, 50-020 Wrocław**, e-mail: **kontakt@apimed.pl**.

#### 2. Jednostka organizacyjna zakładu:

W strukturze zakładu leczniczego funkcjonuje następująca jednostka organizacyjna (część V kodów resortowych) **APIMED.PL CENTRUM MEDYCZNE TELEMEDYCYNĄ** – kod jednostki V: 01, adres jak w ust. 1 pkt c, REGON zakładu: 54231901200017.

#### 3. Komórki organizacyjne (poradnie) i ich profile.

W ramach jednostki organizacyjnej, o której mowa w ust. 2, działają następujące komórki organizacyjne (część VII kodów resortowych), wraz z przypisanymi profilami (część VIII), funkcjami ochrony zdrowia (część IX) oraz dziedzinami medycyny (część X):

- a. **PORADNIA CHOROÓB WEWNĘTRZNYCH (TELEMEDYCYNĄ)** – kod komórki VII: 001; profil VIII: 1000 Poradnia chorób wewnętrznych; funkcja IX: **HC.1.3.3 Leczenie ambulatoryjne specjalistyczne**; dziedzina X: **07 Choroby wewnętrzne**.
- b. **PORADNIA DERMATOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 002; 1200 Poradnia dermatologiczna; **HC.1.3.3; 09 Dermatologia i wenerologia**.
- c. **PORADNIA NEUROLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 003; 1220 Poradnia neurologiczna; **HC.1.3.3; 22 Neurologia**.
- d. **PORADNIA PEDIATRYCZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 004; 1401 Poradnia pediatria; **HC.1.3.3; 28 Pediatria**.

- e. **PORADNIA GINEKOLOGICZNO-POŁOŻNICZA (TELEMEDYCYNĄ)** – 005; 1450 Poradnia położniczo-ginekologiczna; **HC.1.3.3; 29 Położnictwo i ginekologia.**
- f. **PORADNIA ZDROWIA PSYCHICZNEGO (TELEMEDYCYNĄ)** – 006; 1700 Poradnia zdrowia psychicznego; **HC.1.3.3; 30 Psychiatria.**
- g. **PORADNIA ALERGOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 007; 1010 Poradnia alergologiczna; **HC.1.3.3; 36 Alergologia.**
- h. **PORADNIA DIABETOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 008; 1020 Poradnia diabetologiczna; **HC.1.3.3; 43 Diabetologia.**
- i. **PORADNIA KARDIOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 009; 1100 Poradnia kardiologiczna; **HC.1.3.3; 53 Kardiologia.**
- j. **PORADNIA REUMATOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 010; 1280 Poradnia reumatologiczna; **HC.1.3.3; 67 Reumatologia.**
- k. **PORADNIA SEKSUOLOGICZNA (TELEMEDYCYNĄ)** – 011; 1780 Poradnia seksuologiczna i patologii współżycia; **HC.1.3.3; 68 Seksuologia.**

Wszystkie powyższe komórki organizacyjne działają pod adresem wskazanym w ust. 1 pkt c, e-mail: kontakt@apimed.pl, w trybie świadczeń telemedycznych.

#### 4. Charakter świadczeń i ograniczenia infrastrukturalne.

- a. Zakład leczniczy **nie prowadzi działalności stacjonarnej ani szpitalnej** oraz **nie dysponuje łózkami**, stanowiskami dializacyjnymi ani miejscami pobytu dziennego.
- b. Świadczenia zdrowotne są udzielane **wyłącznie na odległość** z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności; miejscem udzielania świadczeń **jest miejsce przebywania osoby wykonującej zawód medyczny** (zgodnie z art. 24 ust. 1 pkt 5 u.d.l.).

#### 5. Stanowiska w Podmiocie i linie podległości:

- a. **Kierownik Podmiotu Leczniczego** – rolę pełni Zarząd Apimed.pl Sp. z o.o.; w imieniu Zarządu czynności kierownicze wykonuje Prezes Zarządu.
- b. **Lekarz** – osoba wykonująca zawód medyczny w rozumieniu przepisów, udzielająca świadczeń w trybie telemedycznym.
- c. **Personel administracyjny** – osoby realizujące czynności administracyjne, organizacyjne i techniczne, w tym obsługę systemów teleinformatycznych, rejestrację i kontakt z pacjentem.
- d. **Koordynator poradni** (opcjonalnie) – może być powołany przez Kierownika do koordynacji pracy danej komórki organizacyjnej; podlega Kierownikowi.

#### 6. Podstawowe obowiązki i odpowiedzialność:

- a. **Kierownik Podmiotu Leczniczego:**

- i. zarządza bieżącą działalnością, planuje, koordynuje i nadzoruje pracę personelu;
- ii. organizuje i nadzoruje proces udzielania świadczeń tak, aby zapewnić ich jakość, dostępność i zgodność z prawem;
- iii. wykonuje czynności z zakresu prawa pracy oraz decyzje kadrowe wobec pracowników/współpracowników;
- iv. określa rodzaj i zakres świadczeń oraz decyduje o wprowadzaniu nowych usług;
- v. ustanawia, wdraża i aktualizuje akty wewnętrzne (procedury, regulaminy, cenniki) oraz nadzoruje ich przestrzeganie;
- vi. reprezentuje Podmiot przed organami, sądami, instytucjami kontrolnymi i kontrahentami;
- vii. zapewnia należyte prowadzenie dokumentacji medycznej oraz bezpieczeństwo systemów teleinformatycznych (w tym ciągłość działania, kontrolę dostępu, kopie zapasowe);
- viii. realizuje wszelkie obowiązki nałożone na podmiot leczniczy przepisami prawa (w tym z zakresu praw pacjenta).

**b. Lekarz:**

- i. udziela świadczeń zgodnie z kwalifikacjami, aktualną wiedzą medyczną i zasadami etyki, z poszanowaniem praw pacjenta;
- ii. prowadzi konsultacje online, ordynuje leki (wystawia e-recepty), kieruje na badania i konsultacje (e-skierowania), orzeka o czasowej niezdolności do pracy (e-ZLA), w granicach prawa i zgodnie z wewnętrznymi procedurami;
- iii. prowadzi dokumentację medyczną rzetelnie i terminowo;
- iv. realizuje działania edukacyjne i prozdrowotne wobec pacjentów;
- v. współdziała z innymi podmiotami leczniczymi dla zapewnienia ciągłości opieki (w tym kieruje do świadczeń stacjonarnych, gdy to konieczne).

**c. Personel administracyjny:**

- i. wykonuje czynności administracyjne niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Podmiotu;
- ii. wspiera obsługę pacjenta i obieg dokumentacji niespełniającej kryteriów dokumentacji medycznej;
- iii. współpracuje przy utrzymaniu i bezpieczeństwie systemów teleinformatycznych oraz komunikacji na odległość, zgodnie z upoważnieniami i procedurami.

**7. Zasady zastępstwa i powierzania czynności:**

- a. Kierownik może powierzać określone obowiązki osobom upoważnionym (w tym koordynatorom poradni) w zakresie jakości, dokumentacji medycznej, ochrony danych i IT; upoważnienia wymagają formy pisemnej.
- b. W razie nieobecności Kierownika jego obowiązki wykonuje osoba wyznaczona pisemnie (zastępstwo).

## **8. Współdziałanie i koordynacja.**

Wszystkie jednostki, komórki i osoby wchodzące w skład struktury są zobowiązane do współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Podmiotu Leczniczego, z poszanowaniem prawa i praw pacjenta.

## **9. Zgodność z rejestrem i aktualizacja:**

- a. Struktura organizacyjna określona w niniejszym paragrafie odpowiada wpisowi w RPWDL, księga nr 000000293207.
- b. Zmiana struktury (utworzenie, przekształcenie lub likwidacja jednostek/komórek) wymaga uprzedniej aktualizacji wpisu w RPWDL oraz odpowiedniej zmiany niniejszego Regulaminu Organizacyjnego.

## **§ 4. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

### **1. Rodzaj działalności leczniczej:**

- a. Podmiot Leczniczy prowadzi działalność leczniczą polegającą na udzielaniu ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych na odległość — tj. za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w rozumieniu art. 3 ust. 1 i 2a u.d.l.
- b. W ramach działalności telemedycznej Podmiot Leczniczy nie świadczy usług stacjonarnych ani hospitalizacyjnych.

### **2. Zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych na odległość:**

- a. Świadczenia udzielane są w jednostce organizacyjnej „APIMED.PL CENTRUM MEDYCZNE TELEMEDYCZYNA” oraz przez komórki organizacyjne (poradnie) wymienione w § 3 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
- b. Zakres świadczeń, jakie mogą być udzielane przez teleporadę, obejmuje między innymi:
  - i. konsultacje medyczne online w zakresie specjalności:
    - chorób wewnętrznych,
    - dermatologii i wenerologii,
    - neurologii,
    - pediatrii,
    - ginekologii i położnictwa,
    - zdrowia psychicznego / psychiatrii,

- alergologii,
  - diabetologii,
  - kardiologii,
  - reumatologii,
  - seksuologii i patologii współżycia.
- ii. wystawianie dokumentów elektronicznych:
    - e-recept (na leki zgodnie z przepisami prawa),
    - e-skierowań na badania, konsultacje lub diagnostykę,
    - e-zwolnień lekarskich (e-ZLA) — orzekanie o czasowej niezdolności do pracy w formie elektronicznej, w granicach przepisów prawa.
  - iii. orzekanie i opiniowanie stanu zdrowia pacjenta, w tym interpretacja wyników badań dostarczonych przez pacjenta, analiza dokumentacji medycznej i doradztwo profilaktyczne.
  - iv. działania promocyjno-profilaktyczne oraz edukacyjne online — udostępnianie materiałów edukacyjnych, kampanii zdrowotnych, poradników i instrukcji profilaktycznych dla pacjentów.
  - v. współpraca z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w zakresie kierowania pacjenta do diagnostyki stacjonarnej lub konsultacji bezpośrednich, gdy stan zdrowia lub przepisy wymagają kontaktu fizycznego.

### **3. Zasady dopuszczalności wykonywania świadczeń na odległość oraz ograniczenia:**

- a. Lekarz dokonuje kwalifikacji pacjenta do świadczenia na odległość — w razie wątpliwości lub gdy analiza stanu pacjenta wskazuje konieczność badania fizycznego, lekarz ma obowiązek skierować pacjenta do wizyty stacjonarnej.
- b. Nie każdy przypadek medyczny da się rozwiązać wyłącznie online — jeśli stan pacjenta wymaga np. badania fizykalnego, diagnostyki obrazowej lub procedur interwencyjnych, lekarz zastrzega prawo do odmowy świadczenia usługi na odległość i skierowania do właściwego podmiotu.
- c. Dokumenty elektroniczne (e-recepty, e-skierowania, e-ZLA) mogą być wystawione wyłącznie wtedy, gdy dane z wywiadu, dokumentacji lub formularza medycznego pacjenta są wystarczające i jednoznaczne dla lekarza — lekarz podejmuje ostateczną decyzję.
- d. W przypadkach nagłych lub stanach zagrożenia zdrowia, pacjent powinien niezwłocznie zgłosić się do odpowiedniej placówki medycznej (np. szpitala), sięgając po pomoc stacjonarną — świadczenie telemedyczne nie zastępuje pilnej interwencji medycznej.

#### **4. Zasady jakości i warunki techniczne świadczeń:**

- a. Świadczenia telemedyczne muszą być realizowane przy użyciu bezpiecznych i stabilnych systemów teleinformatycznych, zapewniających poufność, integralność i dostępność danych oraz zgodność z obowiązującymi normami ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji.
- b. Podmiot Lecznicy zapewnia, by systemy teleinformatyczne spełniały wymogi techniczne umożliwiające sprawną komunikację, rejestrację dokumentów, archiwizację i wymianę informacji medycznych.
- c. Pacjent musi mieć możliwość komunikacji głosowej, wideo lub tekstowej (czat), w zależności od rodzaju konsultacji, oraz przekazania dokumentacji medycznej (np. wyników badań) w formie elektronicznej.
- d. Podmiot Lecznicy może zastrzec minimalne wymagania techniczne (np. łącze internetowe, kompatybilność z przeglądarką) i poinformować pacjenta o nich przed udzieleniem usługi.

#### **5. Publikacja informacji o zakresach i ograniczeniach:**

- a. Zakres świadczeń i specjalności telemedycznych, dostępność konsultacji oraz rodzaje dokumentów elektronicznych, jakie można wystawić — muszą być jawnie i czytelnie publikowane na stronie internetowej Podmiotu Lecznicy ([www.recepty.pl](http://www.recepty.pl)) oraz aktualizowane.
- b. W przypadku zmian zakresu świadczeń, nowy zakres zostaje wprowadzony po aktualizacji niniejszego Regulaminu i publikacji informacji dla pacjentów.

### **§ 5. MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

1. Podmiot Lecznicy udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie na odległość, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w rozumieniu art. 3 ust. 1 i 2a u.d.l. W związku z tym miejscem udzielania świadczeń jest miejsce przebywania osoby wykonującej zawód medyczny, udzielającej danego świadczenia.
2. Systemy teleinformatyczne i systemy łączności, za pośrednictwem których udzielane są świadczenia, obejmują: platformę konsultacyjną, interfejsy transmisji danych (wideo, audio, czat), moduły rejestracji pacjenta, moduły przesyłania dokumentacji medycznej i wyników badań, moduły e-recept, e-skierowań i e-ZLA, zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami bezpieczeństwa.
3. System rejestracji świadczeń (np. umawianie konsultacji, wybór terminu) oraz systemy komunikacji medycznej są dostępne w godzinach pracy określonych w serwisie internetowym Podmiotu Lecznicy ([www.recepty.pl](http://www.recepty.pl)) oraz w ewentualnych regulaminach pomocniczych.
4. Świadczenia zdrowotne telemedyczne są udzielane w godzinach wskazanych na stronie internetowej Podmiotu Lecznicy, z zastrzeżeniem, że konkretny termin i godzina konsultacji z Pacjentem są ustalane indywidualnie, z uwzględnieniem dostępności lekarza.

5. W razie potrzeby lekarz może zaproponować pacjentowi alternatywny sposób wykonania świadczenia — w szczególności wizytę stacjonarną u lekarza prowadzącego lub skierowanie do właściwej placówki — gdy charakter przypadku medycznego tego wymaga.
6. Podmiot Lecznicy zastrzega, że w przypadkach awarii technicznej, przerw w działaniu systemów teleinformatycznych lub braku możliwości bezpiecznego świadczenia usługi online, świadczone świadczenie może zostać przeniesione na inny termin lub przerwane, za wcześniejszym powiadomieniem pacjenta, o ile stan pacjenta na to pozwala.
7. Podmiot publikuje na stronie internetowej:
  - a. godziny działania usług telemedycznych (okresy, w których przyjmowane są wnioski, rejestracja, konsultacje),
  - b. warunki techniczne i minimalne wymagania techniczne dla pacjenta (np. łącze internetowe, urządzenie kompatybilne),
  - c. informacje, że miejsce świadczenia to miejsce lekarza, a pacjent ma obowiązek zapewnić warunki techniczne do połączenia (np. dostęp do internetu, urządzenie z kamerą/mikrofonem).

## **§ 6. PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH**

### **1. Charakter świadczeń i odpłatność:**

- a. Wszystkie świadczenia udzielane przez Podmiot Lecznicy są odpłatne, zgodnie z warunkami określonymi w § 10.
- b. Podmiot nie realizuje świadczeń finansowanych ze środków publicznych (np. kontraktów z NFZ).

### **2. Świadczenia w sytuacjach nagłych.**

W przypadku nagłego zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta, Podmiot Lecznicy nie odmówi udzielenia pomocy — działając w granicach swoich możliwości i dostępności – zgodnie z art. 15 u.d.l.

### **3. Standardy wykonywania świadczeń.**

Świadczenia udzielane są z zachowaniem następujących standardów:

- a. w zakresie posiadanych kwalifikacji i uprawnień zawodowych,
- b. opierając się na aktualnej wiedzy medycznej, najlepszych dostępnych metodach diagnostycznych i terapeutycznych,
- c. z należytą starannością i dbałością o bezpieczeństwo zdrowia,
- d. w poszanowaniu praw pacjenta i zasad etyki medycznej,

- e. zgodnie z procedurami medycznymi, instrukcjami wewnętrznymi i regulacjami obowiązującymi w Podmiocie Lecznicy.

#### **4. Osoby świadczące usługi.**

Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez Lekarzy współpracujących z Podmiotem Lecznicy (na podstawie umów cywilnoprawnych lub innych dopuszczalnych prawem form) – w zakresie wynikającym z ich kompetencji i specjalizacji.

#### **5. Forma realizacji świadczeń.**

Świadczenia są udzielane w formie telemedycznej (teleporady) z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub łączności na odległość. Lekarz i pacjent komunikują się za pomocą narzędzi takich jak wideorozmowa, czat, połączenie głosowe lub inne bezpieczne środki komunikacji elektronicznej udostępnione przez Podmiot Lecznicy.

#### **6. Zawarcie umowy o świadczenie:**

- a. Umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego zawierana jest elektronicznie, poprzez serwis internetowy Podmiotu Lecznicy (recepty.pl lub inna platforma), zgodnie z odrębnym Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną.
- b. Umowa staje się skuteczna w momencie:
  - i. zaksięgowania płatności (jeśli opłata jest pobierana z góry), lub
  - ii. potwierdzenia terminu konsultacji przez lekarza lub system automatyczny – zgodnie z warunkami określonymi w regulaminie usług elektronicznych.

#### **7. Rejestracja i konto pacjenta:**

- a. Warunkiem korzystania ze świadczeń jest posiadanie aktywnego konta pacjenta w systemie telemedycznym (recepty.pl) i akceptacja regulaminu świadczenia usług elektronicznych.
- b. Podczas rejestracji pacjent podaje dane osobowe (np. imię, nazwisko, PESEL, adres, dane kontaktowe) oraz – jeśli wymagane – dane medyczne i historię schorzeń.
- c. Podmiot zastrzega możliwość weryfikacji tożsamości pacjenta, np. poprzez dokument tożsamości lub inne środki elektroniczne.

#### **8. Wyrażenie zgody przez pacjenta.**

Przed rozpoczęciem świadczenia pacjent musi wyrazić świadomą zgodę na udzielenie usługi medycznej w trybie telemedycznym, zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Brak zgody uniemożliwia udzielenie porady.

#### **9. Konsultacja i świadczenie usługi:**

- a. Po rejestracji i ustaleniu terminu, lekarz przeprowadza konsultację online, zbierając wywiad, analizując dokumentację medyczną przekazaną przez pacjenta oraz stawiając diagnozę w możliwym zakresie.
- b. W trakcie konsultacji lekarz może:
  - i. wystawić e-receptę, jeśli będzie to medycznie uzasadnione i zgodne z przepisami;
  - ii. wystawić e-skierowanie na badania lub konsultacje specjalistyczne;
  - iii. wystawić e-ZLA (zwolnienie) — jeśli stan pacjenta i przepisy prawa to dopuszczają;
  - iv. zalecić dalsze postępowanie, w tym skierować pacjenta do kontaktu stacjonarnego, jeśli konsultacja zdalna jest niewystarczająca.
- c. Lekarz może odmówić wystawienia dokumentu elektronicznego (e-recepty, e-ZLA, e-skierowania) jeśli brak jest wystarczających danych klinicznych, wywiadu lub stan pacjenta wymaga badania osobistego.

#### **10. Dokumentacja, rachunek i rozliczenia:**

- a. Każde świadczenie dokumentowane jest w dokumentacji medycznej elektronicznej, zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami.
- b. Po zakończeniu świadczenia wystawiany jest rachunek — na życzenie pacjenta może zawierać wyszczególnienie wykonanych czynności.
- c. W przypadku płatności z góry, świadczenie uważa się wykonane po zakończeniu konsultacji. W przypadku płatności po wykonaniu świadczenia – warunki określa regulamin usług elektronicznych.

#### **11. Siła wyższa i przerwy techniczne:**

- a. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie świadczenia z przyczyn niezależnych (siła wyższa: katastrofy, awarie sieci, problemy techniczne).
- b. W takich przypadkach termin wykonania świadczenia może być przedłużony o czas trwania przeszkody. Pacjent zostanie niezwłocznie powiadomiony o sytuacji, możliwości rezygnacji i zwrotu opłaty.

#### **12. Uwagi, reklamacje i zgłoszenia:**

- a. Pacjent ma prawo zgłosić uwagi lub reklamację dotyczącą przebiegu świadczenia lub działania serwisu internetowego.
- b. Reklamacje kierowane są elektronicznie (np. e-mail na adres reklamacyjny) lub pisemnie – w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną określone są szczegóły formy i sposobu zgłaszania.

- c. Reklamacje będą rozpatrywane bezzwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania.
- d. Odpowiedź udzielana jest w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z preferencją pacjenta.

### **13. Szczegółowe procedury i regulaminy pomocnicze:**

- a. Dla ułatwienia obsługi stosowane są regulaminy pomocnicze (np. regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, polityka prywatności, instrukcje korzystania z aplikacji).
- b. Pacjent może zostać przekierowany do tych dokumentów celem zapoznania się z procedurami szczegółowymi.

## **§ 7. ORGANIZACJA I ZADANIA POSZCZEGÓLNYCH JEDNOSTEK / KOMÓREK ORAZ WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA**

### **1. Zasadniczy podział funkcji.**

Zakład leczniczy APIMED.PL CENTRUM MEDYCZNE składa się z:

- a. jednostki organizacyjnej „APIMED.PL CENTRUM MEDYCZNE TELEMEDYCYNĄ”,
- b. komórek organizacyjnych (poradni) wymienionych w § 3,
- c. personelu administracyjno-technicznego wspierającego jednostki medyczne.

Każda z jednostek i komórek ma przypisane zadania operacyjne i współdziała z pozostałymi w ramach spójnego procesu medyczno-administracyjnego.

### **2. Zadania jednostki organizacyjnej:**

- a. Koordynuje działanie wszystkich poradni telemedycznych, zapewniając spójność standardów, procedur i jakości świadczeń.
- b. Zarządza zasobami technicznymi, systemami teleinformatycznymi i infrastrukturą komunikacyjną wykorzystywaną przez poradnie.
- c. Monitoruje dostępność i wydajność systemu oraz podejmuje działania w zakresie utrzymania ciągłości działania.
- d. Prowadzi centralny nadzór nad polityką bezpieczeństwa danych i ochrony informacji medycznych.
- e. Koordynuje wprowadzanie nowych usług telemedycznych, w porozumieniu z Kierownictwem i lekarzami.
- f. Pełni funkcję łącznika pomiędzy komórkami medycznymi a personelem administracyjnym i Zarządem Podmiotu Leczniczego.

### **3. Zadania poszczególnych komórek organizacyjnych (poradni).**

Dla każdej poradni telemedycznej obowiązują następujące zadania:

- a. udzielanie konsultacji online w ramach swojej dziedziny medycyny;
- b. interpretacja dokumentacji medycznej dostarczonej przez pacjenta;
- c. wystawianie e-recept, e-skierowań i e-ZLA w granicach kompetencji;
- d. sporządzanie notatek medycznych i zapisów w systemie elektronicznym;
- e. udział we wspólnych ocenach jakościowych i audytach wewnętrznych;
- f. współpraca z innymi poradniami (np. konsultacje międzydziedzinowe) w razie potrzeby;
- g. przekazywanie pacjenta do stacjonarnej opieki medycznej, jeśli diagnostyka lub leczenie wykracza poza zakres telemedyczny.

### **4. Zadania personelu administracyjno-technicznego:**

- a. Obsługa rejestracji pacjentów — weryfikacja danych, tworzenie kont, zarządzanie harmonogramem konsultacji.
- b. Zapewnienie sprawnej komunikacji (mail, czat, powiadomienia SMS) pomiędzy pacjentem a personelem medycznym.
- c. Wsparcie techniczne dla lekarzy i pacjentów w obsłudze narzędzi telemedycznych (helpdesk).
- d. Zarządzanie dokumentacją administracyjną i korespondencją, w tym prowadzenie ewidencji zgłoszeń i reklamacji.
- e. Wsparcie działań marketingowych, edukacyjnych i informacyjnych (np. publikacja informacji na stronie).
- f. Monitorowanie zgłoszeń technicznych, awarii, współpraca z dostawcami infrastruktury IT.
- g. Wsparcie w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa IT, zgodnie z wewnętrzną polityką i przepisami.

### **5. Zasady współdziałania i ścieżki przekazywania zadań:**

- a. Komórki medyczne i administracyjne współpracują w sposób skoordynowany, wykorzystując centralny system teleinformatyczny jako platformę wymiany informacji i przekazywania zgłoszeń (np. prośba o dokumentację, konsultacja między poradniami).

- b. W sytuacjach wymagających współpracy (np. konieczność konsultacji między specjalizacjami) lekarze mogą konsultować pacjenta z inną poradnią za pośrednictwem systemu lub przekazać pacjenta formalnie do innej komórki.
- c. W przypadku problemów technicznych, personel administracyjny przekazuje zgłoszenia do jednostki organizacyjnej lub zespołów technicznych zgodnie z przyjętymi procedurami eskalacji.
- d. Komórki organizacyjne zobowiązane są przekazywać dane, agregaty statystyczne i raporty jakościowe zgodnie z harmonogramem ustalonym przez jednostkę nadrzędną.

#### **6. Koordynacja i nadzór jakościowy:**

- a. Jednostka organizacyjna oraz Kierownik Podmiotu Leczniczego nadzorują jakość świadczeń, organizując okresowe audyty, analizy wskaźników, feedback pacjentów.
- b. Każda poradnia zgłasza co okres (np. co kwartał) raporty dotyczące liczby konsultacji, przypadków medycznych, wystawionych e-dokumentów oraz problemów technicznych.
- c. W razie stwierdzenia nieprawidłowości możliwe jest wszczęcie procedury korekcyjnej, zalecenie popraw, a w skrajnych przypadkach usunięcie lekarza z zakresu świadczonych usług (zgodnie z umową współpracy).

#### **7. Zasady aktualizacji zadań i struktury:**

- a. Wprowadzenie nowych usług, zmian w przebiegu świadczeń lub reorganizacja poradni wymaga zmiany niniejszego Regulaminu oraz—jeśli to konieczne—aktualizacji wpisu w RPWDL.
- b. Kierownik Podmiotu Leczniczego lub Zarząd może zlecać opracowanie procedur wewnętrznych uzupełniających (np. instrukcje współpracy między poradniami), które stanowią część dokumentacji obowiązującej w Podmiocie Lecznicznym.

### **§ 8. WARUNKI WSPÓŁDZIAŁANIA Z INNYMI PODMIOTAMI WYKONUJĄCYMI DZIAŁALNOŚĆ LECZNICZĄ**

#### **1. Cel współdziałania:**

- a. Dla zapewnienia ciągłości leczenia, kompletnej diagnostyki i bezpieczeństwa pacjenta, Podmiot Leczniczy współpracuje z innymi podmiotami leczniczymi oraz jednostkami ochrony zdrowia.
- b. Współpraca obejmuje przekazywanie pacjentów, konsultacje specjalistyczne, wymianę niezbędnej dokumentacji medycznej oraz koordynację leczenia.

#### **2. Przekazywanie informacji medycznych:**

- a. Informacje dotyczące pacjenta mogą być przekazywane innym podmiotom leczniczym wyłącznie w poniższych przypadkach:
  - i. pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel wyrazi na to zgodę;
  - ii. ujawnienie informacji jest konieczne dla zapobieżenia bezpośredniemu zagrożeniu życia lub zdrowia pacjenta lub osób trzecich;
  - iii. przekazanie danych jest niezbędne dla zapewnienia ciągłości leczenia (np. przekazanie wyników badań, historii choroby, zapisów medycznych);
  - iv. obowiązek udostępnienia wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
- b. Przekazywanie dokumentacji medycznej odbywa się w zakresie niezbędnym i minimalnym do celu leczenia, w bezpiecznej postaci elektronicznej lub zgodnie z wymogami prawa i procedur wewnętrznych.

### **3. Skierowania do placówek stacjonarnych:**

- a. W trakcie konsultacji lekarz może zarekomendować pacjentowi lub zalecić niezwłoczny kontakt z placówką stacjonarną lub wezwać służby ratunkowe, jeżeli stan pacjenta wymaga oceny bezpośredniej lub interwencji medycznej.
- b. Lekarz może wystawić elektroniczne skierowanie do hospitalizacji lub innej jednostki leczniczej w przypadkach, gdy leczenie wymaga procedur przekraczających możliwości telemedycyny.

### **4. Konsultacje między specjalizacjami:**

- a. Gdy stan pacjenta wymaga opinii specjalisty spoza poradni prowadzącej konsultację, lekarz może, z inicjatywy własnej lub na wniosek pacjenta, przekazać konsultację do innego lekarza-specjalisty (wewnętrznego lub zewnętrznego).
- b. Konsultacja taka może być dokonywana w formie telemedycznej, jeżeli technicznie i prawnie dopuszczalna, lub w formie stacjonarnej, jeżeli wymaga tego natura przypadku.

### **5. Odpowiedzialność:**

- a. Za skutki udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach telemedycyny odpowiedzialność ponoszą Podmiot Leczniczy i Lekarz współpracujący, stosownie do zakresu wykonywanych czynności oraz warunków umowy współpracy.
- b. Jeżeli lekarz działa w ramach indywidualnej praktyki medycznej zawartej umową z Podmiotem Leczniczym, odpowiedzialność wynikająca z działalności telemedycznej wykonywanej w ramach tej współpracy pozostaje współdzielona z Podmiotem Leczniczym, zgodnie z umową i obowiązującym prawem.

### **6. Warunki współdziałania technicznego i organizacyjnego:**

- a. Współpraca musi być realizowana z użyciem bezpiecznych kanałów komunikacji (systemy teleinformatyczne, wymiana danych medycznych zgodnie ze standardami ochrony danych).
- b. Przekazanie danych lub konsultacja między podmiotami musi być dokumentowane (w dokumentacji medycznej) — co, kiedy i komu przekazano.
- c. W przypadku konieczności integracji systemów informatycznych, strony współdziałające ustalają zasady dostępu, protokoły wymiany danych i ich zabezpieczenia w odrębnych umowach lub porozumieniach.

#### **7. Publikacja i informowanie pacjenta:**

- a. Informacje dotyczące współpracy z innymi podmiotami, możliwości przekazywania dokumentacji oraz procedur kierowania pacjenta do jednostek stacjonarnych muszą być dostępne pacjentowi w regulaminie świadczenia usług, na stronie internetowej i w materiałach informacyjnych.
- b. Pacjent powinien być poinformowany przed konsultacją, że jego dokumentacja medyczna może być przekazana innym podmiotom w celach terapeutycznych, za jego zgodą lub w przypadkach określonych prawem.

### **§ 9. WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA UDOSTĘPNIENIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ (ORAZ ZASADY UDOSTĘPNIANIA)**

#### **1. Prawo do udostępnienia dokumentacji medycznej:**

- a. Na wniosek Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub innych osób uprawnionych (zgodnie z obowiązującymi przepisami) Podmiot udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- b. Udostępnienie może obejmować wgląd, odpisy, wyciągi, kopie, wydruki lub zapis na nośniku elektronicznym, w formie elektronicznej lub papierowej, stosownie do wniosku i technicznej możliwości.

#### **2. Formy składania wniosku.**

Wniosek o udostępnienie dokumentacji może być złożony:

- a. w formie pisemnej (druku papierowego) w siedzibie Podmiotu Leczniczego,
- b. drogą elektroniczną – formularzem dostępnym na stronie internetowej Podmiotu (np. recepty.pl),
- c. mailem na adres korespondencyjny Podmiotu Leczniczego, jeżeli prawo to dopuszcza i zapewnione są warunki bezpieczeństwa.

#### **3. Weryfikacja tożsamości.**

Przed udostępnieniem dokumentacji Podmiot wymaga potwierdzenia tożsamości osoby składającej wniosek (np. dokument tożsamości, dane identyfikacyjne). W przypadku innym niż Pacjent – także weryfikacji upoważnienia.

#### **4. Opłata za udostępnienie dokumentacji:**

- a. Opłata pobierana jest zgodnie z art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta.
- b. Zgodnie z przepisem, opłata nie może przewyższać kosztów niezbędnych do sporządzenia kopii, odpisu, wyciągu lub wydruku.
- c. Wysokość jednostkowej opłaty za poszczególne formy udostępnienia dokumentacji (np. za stronę, nośnik elektroniczny, wydruk) ustalana jest w obowiązującym cenniku dokumentacji medycznej, który jest publikowany na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
- d. Przed sporządzeniem kopii lub odpisu pacjent (wnioskodawca) zostanie poinformowany o przewidywanej wysokości opłaty i może zrezygnować albo poprosić o wgląd zamiast kopiowania.

#### **5. Wyłączenia z opłat.**

Opłaty nie pobiera się w następujących przypadkach:

- a. pierwszego udostępnienia dokumentacji pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu w danym zakresie,
- b. wniosku w ramach postępowań prowadzonych przez Rzecznika Praw Pacjenta, w tym w sprawach chorób zakaźnych,
- c. w przypadku postępowań związanych z badaniami klinicznymi, jeśli dokumentacja potrzebna dla tych badań,
- d. w sprawach dotyczących prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych/zadośćuczynienia przewidzianych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, jeśli prawo to przewiduje zwolnienie z opłat.

#### **6. Termin realizacji wniosku:**

- a. Dokumentację udostępnia się niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku i uiszczenia opłaty (jeśli taka istnieje), chyba że przepisy stanowią inaczej.
- b. W przypadku dużych ilości dokumentacji lub konieczności sporządzania odpisów/kopii w wielu formatach, termin może zostać przedłużony, przy czym pacjent zostanie poinformowany o przyczynie i nowym terminie.

#### **7. Rejestr udostępnień dokumentacji.**

Podmiot Leczniczy prowadzi rejestr udostępnienia dokumentacji medycznej, zawierający co najmniej:

- a. datę i godzinę udostępnienia,
- b. dane osoby udostępniającej i wnioskodawcy,
- c. zakres udostępnionej dokumentacji (jakie dokumenty, jakie zakresy dat),
- d. formę udostępnienia (wgląd, kopia, nośnik elektroniczny),
- e. opłatę pobraną (jeśli dotyczy).

#### **8. Ochrona danych osobowych i poufność.**

Udostępnienie dokumentacji odbywa się z zachowaniem środków organizacyjnych i technicznych zapewniających ochronę danych osobowych i tajemnicy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami (RODO, ustawa o prawach pacjenta i inne).

#### **9. Publikacja cennika i informacji dla pacjenta:**

- a. Cennik udostępnienia dokumentacji (w tym stawki za poszczególne formy) musi być publikowany na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
- b. Pacjent powinien mieć możliwość zapoznania się z tym cennikiem przed złożeniem wniosku.

### **§ 10. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W PRZYPADKU POBIERANIA OPŁAT**

#### **1. Świadczenia odpłatne i zawarcie umowy:**

- a. Wszystkie świadczenia udzielane przez Podmiot Leczniczy są udzielane na zasadzie odpłatności, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień prawa.
- b. Umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego między Podmiotem Leczniczym a pacjentem zawierana jest elektronicznie, zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną.
- c. Umowa staje się skuteczna z chwilą:
  - i. zaksięgowania całości lub części opłaty (jeśli opłata pobierana jest z góry), albo
  - ii. potwierdzenia terminu konsultacji przez lekarza bądź system (jeśli opłata pobierana jest po wykonaniu świadczenia), zgodnie z zapisami regulaminu usług elektronicznych.

#### **2. Cennik i publikacja:**

- a. Wysokość opłat za poszczególne usługi medyczne (konsultacje, wystawienie e-recept, e-skierowań, e-ZLA) ustalana jest w cenniku usług medycznych, dostępnym na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.

- b. Ceny publikowane są jako kwoty brutto w walucie polskiej (PLN).
- c. Pacjent przed złożeniem wniosku lub zawarciem umowy jest informowany o przewidywanej wysokości opłaty i ma możliwość zapoznania się z warunkami rezygnacji oraz zasadami zwrotu opłaty.

### **3. Pobranie opłaty i warunki płatności:**

- a. Zgodnie z regulaminem usług elektronicznych, Podmiot Leczniczy może żądać zapłaty części lub całości opłaty z góry (przed wykonaniem świadczenia).
- b. W przypadku gdy płatność następuje po wykonaniu świadczenia, Pacjent zobowiązany jest uiścić opłatę w terminie wskazanym w umowie lub regulaminie usług elektronicznych.
- c. Dostępne formy płatności (kartą, przelewem, systemy płatności elektronicznej) określone są w regulaminie usług elektronicznych.
- d. Wpłata opłaty jest warunkiem przystąpienia do świadczenia (o ile przewidziano opłatę z góry); w razie braku wpłaty w terminie odpowiednim, umowa może być rozwiązana lub konsultacja przesunięta.

### **4. Rezygnacja i zwrot opłaty:**

- a. Pacjent ma prawo zrezygnować ze świadczenia przed jego rozpoczęciem, zgodnie z warunkami rezygnacji opublikowanymi w regulaminie usług elektronicznych.
- b. W przypadku rezygnacji – zwrot opłaconej kwoty następuje na zasadach określonych w regulaminie usług (np. pomniejszenie o koszty operacyjne, jeśli przewidziane).
- c. Jeżeli świadczenie zostało częściowo wykonane, zwrot części ceny odbywa się proporcjonalnie do zakresu nieświadczonych czynności, według zasad określonych w regulaminie usług elektronicznych.

### **5. Odmowa świadczenia z przyczyn płatniczych lub medycznych:**

- a. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia świadczenia, w tym wystawienia e-recepty, jeżeli:
  - i. wykonywanie danego świadczenia nie jest medycznie uzasadnione,
  - ii. stan pacjenta wskazuje na konieczność skorzystania z opieki stacjonarnej lub diagnostyki w placówce medycznej,
  - iii. wnioskowany lek należy do kategorii leków o działaniu narkotycznym, psychotropowym, nasennym (w tym zawierających benzodiazepiny), opioidowym, hormonalnym (np. testosteron) bądź innych substancji psychoaktywnych,
  - iv. istnieją naruszenia regulaminu usług drogą elektroniczną lub brak wymaganych warunków technicznych,

- v. Pacjent podał informacje niepełne, nieprawdziwe lub nierzetelne,
  - vi. Pacjent nie uiścił wymaganej opłaty, jeśli warunki przewidują płatność z góry.
- b. W każdym przypadku odmowy lekarz lub personel Podmiotu Leczniczego informują pacjenta o przyczynie odmowy i, jeśli możliwe, o alternatywnym sposobie uzyskania świadczenia.

#### **6. Zasady realizacji świadczenia po opłacie:**

- a. Po zaksięgowaniu opłaty i efektywnym zawarciu umowy, Podmiot Leczniczny i Lekarz przystępują do realizacji świadczenia zgodnie z § 6 (Przebieg procesu udzielania świadczeń medycznych).
- b. Pacjent korzysta z konsultacji w ustalonym terminie, a po jej zakończeniu otrzymuje dokumentację pokonsultacyjną (np. receptę, zalecenia).
- c. Lekarz tworzy dokumentację medyczną i wystawia e-dokumenty (jeśli dotyczy), a system elektroniczny umożliwia pacjentowi dostęp do tych dokumentów (zgodnie z regulaminem usług).

#### **7. Odpowiedzialność w procesie płatności:**

- a. Podmiot Leczniczny i pacjent odpowiadają względem siebie zgodnie z warunkami umowy i regulaminem usług elektronicznych.
- b. Podmiot Leczniczny nie odpowiada za szkody wynikłe z opóźnienia lub problemów w płatności po stronie systemów płatności zewnętrznych, o ile dołożył należytej staranności w zabezpieczeniu procesu.

#### **8. Publikacja warunków płatności:**

- a. Warunki pobierania opłat — moment płatności, formy płatności, zasady rezygnacji i zwrotu — muszą być publicznie dostępne w regulaminie usług elektronicznych oraz na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
- b. Pacjent ma prawo zapoznać się z warunkami płatności przed zawarciem umowy i ma dostęp do pełnej treści regulaminu usług elektronicznych.

### **§ 11. WYSOKOŚĆ OPŁAT ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE UDZIELANE ODPLATNIE**

#### **1. Ustalanie opłat:**

- a. Opłaty za świadczenia zdrowotne udzielane odpłatnie przez Podmiot Leczniczny ustalane są w cenniku usług medycznych, który jest na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
- b. Cennik zawiera rozbić opłat według rodzaju świadczeń (np. konsultacja (teleporada) online, wystawienie e-recepty, e-skierowanie, e-ZLA) oraz ewentualne stawki minimalne i maksymalne.

- c. Ceny podawane są jako kwoty brutto w walucie polskiej (PLN).

## **2. Publikacja i dostępność:**

- a. Cennik musi być dostępny pacjentowi przed zawarciem umowy — publikowany na stronie internetowej serwisu (recepty.pl).
- b. Pacjent ma prawo zapoznać się z cennikiem i warunkami opłat przed rejestracją czy zawarciem umowy o świadczenie.
- c. Cennik może być aktualizowany, lecz każda zmiana w opłatach wymaga publikacji z wyprzedzeniem oraz możliwość zapoznania się z nowymi stawkami przez pacjentów przed skorzystaniem z usługi.

## **3. Moment pobrania opłaty:**

- a. W zależności od rodzaju świadczenia, opłatę można pobierać:
  - i. przed wykonaniem świadczenia (z góry) — szczególnie dla konsultacji lub procedur zamówionych z wyprzedzeniem,
  - ii. po wykonaniu świadczenia — w przypadku świadczeń, które mogą być zrealizowane bez konieczności opłaty z wyprzedzeniem, zgodnie z warunkami zawartymi w regulaminie świadczenia usług elektronicznych.
- b. Pobranie opłaty z góry (przed świadczeniem) stanowi warunek uruchomienia świadczenia w tych przypadkach, w których taka praktyka została przewidziana i zaakceptowana przez pacjenta.

## **4. Rezygnacja, zwrot i korekty opłaty:**

- a. Pacjent ma prawo zrezygnować przed rozpoczęciem świadczenia — wówczas stosuje się zasady zwrotu opłaty określone w § 10 (Organizacja procesu pobierania opłat).
- b. Jeżeli świadczenie nie może być wykonane (np. z przyczyn technicznych, medycznych lub proceduralnych), Podmiot Leczniczy zwraca uiszczone opłatę w pełnej wysokości lub w części proporcjonalnie do zakresu niewykonanych czynności.
- c. W przypadku korekty opłaty (np. omyłka w cenniku lub błędne naliczenie) Podmiot Leczniczy zobowiązuje się do korekty i zwrotu nadpłaty, jeśli wystąpi.

## **5. Ograniczenia i zastrzeżenia:**

- a. Podmiot Leczniczy zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia lub odstąpienia od wykonania usługi, jeżeli:
  - i. opłata nie została uiszczona w wymaganym terminie,
  - ii. świadczenie jest nieuzasadnione lub wymaga kontaktu stacjonarnego,

- iii. występują przeszkody techniczne uniemożliwiające prawidłowe świadczenie usługi.
- b. W przypadku odmowy wykonania usługi, pacjent zostaje poinformowany o przyczynie oraz o możliwości uzyskania ewentualnego zwrotu lub przeniesienia terminu, jeśli to możliwe.

#### **6. Zasady odpowiedzialności.**

Podmiot Leczniczy odpowiada za prawidłowe i przejrzyste naliczanie opłat zgodnie z cennikiem i niniejszym regulaminem. Błędy w naliczeniu lub inne rozbieżności należy niezwłocznie korygować i informować pacjenta.

### **§ 12. SPOSÓB KIEROWANIA JEDNOSTKAMI LUB KOMÓRKAMI ORGANIZACYJNYMI ZAKŁADU LECZNICZEGO**

#### **1. Centralne kierownictwo Podmiotu Leczniczego:**

- a. Kierownictwo całego zakładu leczniczego sprawuje Zarząd Apimed.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, będący podmiotem prowadzącym działalność leczniczą.
- b. W ramach Zarządu, funkcję kierownika zakładu leczniczego pełni Prezes Zarządu (lub osoba wyznaczona), który reprezentuje Podmiot Leczniczy w sprawach związanych ze świadczeniem usług medycznych, umowami, regulacjami i współpracą zewnętrzną.
- c. Zarząd ma prawo wydawania aktów wewnętrznych (procedur, regulaminów, cenników), nadawania pełnomocnictw oraz upoważnień oraz decydowania o współpracy z personelem medycznym i administracyjnym.

#### **2. Delegowanie zadań i upoważnienia:**

- a. Zarząd może powierzyć konkretne kompetencje lub zadania poszczególnym osobom (np. koordynatorom poradni, administratorom systemów) poprzez upoważnienia pisemne lub elektroniczne.
- b. Powierzone upoważnienia muszą być wyraźnie określone co do zakresu, czasu i odpowiedzialności.
- c. W przypadku nieobecności kierownika zakładu, Zarząd wyznacza osobę pełniącą obowiązki zastępcze.

#### **3. Kierowanie jednostką organizacyjną:**

- a. Jednostka organizacyjna podlega bezpośrednio Zarządowi lub Kierownikowi Podmiotu Leczniczego.
- b. Jej zadaniem jest koordynacja poradni, nadzór nad systemami teleinformatycznymi, bezpieczeństwem danych, standaryzacją procedur i współpracą międzykomórkową.

- c. Kierownik jednostki organizacyjnej (jeżeli zostanie powołany) odpowiada za wykonanie tych zadań i raportuje do Zarządu.

#### **4. Kierowanie komórkami organizacyjnymi (poradniami):**

- a. Każda komórka organizacyjna (poradnia telemedyczna) działa pod kierownictwem lekarza koordynatora lub osoby wskazanej do kierowania danym obszarem, który odpowiada za:
  - i. organizację pracy komórki (harmonogramy, przydział konsultacji),
  - ii. zapewnienie jakości świadczonych usług,
  - iii. współpracę medyczną i koordynację konsultacji między komórkami organizacyjnymi,
  - iv. nadzór nad dokumentacją medyczną, e-dokumentami oraz komunikacją z pacjentem w ramach komórki organizacyjnej.
- b. Koordynator komórki organizacyjnej lub osoba kierująca odpowiada przed jednostką organizacyjną lub Zarządem za wykonanie celów jakościowych i proceduralnych.

#### **5. Nadzór i kontrola:**

- a. Wszystkie jednostki i komórki organizacyjne podlegają bieżącemu nadzorowi Zarządu oraz Kierownika zakładu.
- b. Zarząd i Kierownik mają prawo kontroli przestrzegania procedur, standardów medycznych, dokumentacji i systemów teleinformatycznych.
- c. W razie stwierdzenia uchybień mogą być zlecone audyty wewnętrzne, korekty działalności lub zmiany organizacyjne.

#### **6. Uprawnienia kontrolne podmiotów zewnętrznych:**

- a. Podmiot Leczniczy podlega zewnętrznym kontrolom (np. organów nadzoru, inspekcji sanitarnych, Ministerstwa Zdrowia) w zakresie zgodności działania z przepisami prawa i standardami medycznymi.
- b. Kierownik zakładu lub upoważnione osoby zobowiązane są współdziałać z kontrolującymi: udostępniać dokumenty, wyjaśniać działanie systemów, umożliwiać dostęp do infrastruktury i personelu.
- c. Wszelkie kontrole przeprowadzane są zgodnie z procedurami przewidzianymi w ustawie o działalności leczniczej, w tym artykułach 118–122.

#### **7. Reprezentacja i umocowania:**

- a. Zarząd reprezentuje Podmiot Leczniczy w relacjach z organami administracji publicznej, sądami, podmiotami medycznymi i kontrahentami.

- b. Osoby upoważnione (np. koordynatorzy, pełnomocnicy) działają w granicach nadanych im upoważnień, które muszą być dokumentowane.
- c. Wszelkie umowy medyczne, współprace, kontrakty w zakresie świadczeń zdrowotnych muszą być podpisywane przez osoby do tego upoważnione zgodnie z regulaminem umocowań.

#### **8. Procedura zmian organizacyjnych:**

- a. Wprowadzenie zmian w strukturze kierowania (np. powołanie nowych koordynatorów, likwidacja komórek) wymaga zmiany niniejszego Regulaminu i, jeśli potrzebne, aktualizacji wpisu w RPWDL.
- b. Zmiany w kompetencjach osób kierujących wymagają wcześniejszego powiadomienia wszystkich zainteresowanych komórek i personelu.

### **§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **1. Zakres stosowania Regulaminu:**

- a. Niniejszy Regulamin Organizacyjny określa strukturę, organizację i zasady funkcjonowania Podmiotu Leczniczego Apimed.pl Sp. z o.o., prowadzącego działalność leczniczą pod marką recepty.pl.
- b. Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników, współpracowników, osoby wykonujące zawody medyczne, personel administracyjny oraz inne osoby uczestniczące w procesie udzielania świadczeń zdrowotnych w imieniu lub na rzecz Podmiotu.
- c. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie również do pacjentów, w zakresie, w jakim określają ich prawa i obowiązki wynikające ze świadczenia usług zdrowotnych.

#### **2. Zasady nadrzędne:**

- a. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w szczególności:
  - i. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
  - ii. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
  - iii. ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
  - iv. innych aktów prawnych regulujących udzielanie świadczeń zdrowotnych, w tym świadczeń z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.
- b. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie może być interpretowane w sposób ograniczający prawa pacjenta wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

### **3. Zmiany i aktualizacje Regulaminu:**

- a. Regulamin Organizacyjny może być zmieniany decyzją Zarządu Apimed.pl Sp. z o.o., po dokonaniu analizy obowiązujących przepisów prawa oraz w celu zapewnienia ciągłości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych.
- b. Każda zmiana Regulaminu wchodzi w życie z dniem wskazanym w uchwale Zarządu, po jej publikacji na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
- c. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw pacjentów ani pogarszać warunków udzielania świadczeń zdrowotnych.
- d. Aktualna, obowiązująca wersja Regulaminu Organizacyjnego jest udostępniana w sposób ciągły na stronie internetowej [www.recepty.pl](http://www.recepty.pl).

### **4. Nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu:**

- a. Nadzór nad przestrzeganiem postanowień niniejszego Regulaminu sprawuje Zarząd Apimed.pl Sp. z o.o. lub osoba przez niego wyznaczona.
- b. Osoby kierujące jednostkami i komórkami organizacyjnymi są zobowiązane do zapoznania się z treścią Regulaminu i przestrzegania jego postanowień w zakresie wykonywanych obowiązków.
- c. Wszelkie nieprawidłowości lub naruszenia zasad określonych w Regulaminie powinny być niezwłocznie zgłaszane Kierownikowi Podmiotu lub Zarządowi.

### **5. Postanowienia końcowe i wejście w życie:**

- a. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2025 r.
- b. Regulamin stanowi dokument wewnętrzny, obowiązujący w Podmiocie Lecznicznym, i może być przedstawiany organom nadzoru lub kontroli na ich żądanie.